

ISSN 2337-0548 (print)
ISSN 2337-0564 (online)

PENTZA

Journal for Development Research & Science
Revistë për kërkime zhvillimore dhe shkencë



Vol. 7, No. 12
2017





CSARA Publishing

PENTZA

Journal for Development Research and Science
Revistë për kërkime zhvillimore dhe shkencë

ISSN 2337-0548

Vol 7, Issue 12

2017

Editors

- Professor Armand Krasniqi
- Professor Edmond Beqiri

International Editorial Board

- Professor Tibor Petres, Hungary, University of Szeged
- Dr. Mark Bryant, USA, Baylor University
- Professor Elez Osmani, Montenegro, Institute INI
- Professor Hivzi Muharremi, Albania, Albanian University
- Professor Mirsad Nukovic, Serbia, International University of Novi Pazar
- Professor Halid Kurtovic, Bosnia and Herzegovina, University of Zenica
- Dr.sc. Sokol Pacukaj, Italy, MCSER-Rome
- Sen. Lecturer Eija Vieri, Finland, University of Oulu
- Sen. Lecturer Rachael Newton, USA, EV University

Editorial Team

- Prof.Ass.Dr.sc. Theranda Beqiri
- Dr.sc. Anita Cucovic
- Dr.sc. Ariana Xhemajli
- Dr.sc. Fjolla Trakaniqi
- Dr.sc. Rajan Arapi
- Dr.sc. Gonxhe Beqiri
- Dr.sc. Shefqet Dervishaj
- Dr.c. Alma Shehu
- Dr.c. Emin Neziraj
- Dr.c. Jahja Lataj
- Dr.c. Jeta Nushi
- Dr.c. Mimoza Luta
- Dr.c. Reshat Nurboja
- Dr.c. Vjosa Hajdari
- Dr.c. Vlora Berisha
- Msc. Teuta Kryeziu

Indexing

- ISSN (Paris), COBISS, Google Scholar, OJS-Open Journal System.

=====

Publisher: CSARA - Center for Science, Academic Research and Arts
Republic of Kosovo, Shtëpia e Kulturës kati III, 30000 Pejë, www.csara.eu; email:
pentza@csara.eu

çrexhistrim,
Përmbajtja:

Armand Krasniqi: Ndërmarrja publike - Vështirim për definicion juridik dhe efikasitetin ekonomik.....	5
Arsim Kelmendi: Songs, dances and traditional games of rugovians.....	19
Amina Kolić , Aldina Skendervić, Arlinda Hyseni: The role of foreign investment in promoting employment -Case study: Kosovo	27
Bekë Kuqi, Theranda Beqiri, Merita Begolli Daut: The role of marketing in the development of the tourism product.....	41
Edmond Beqiri, Napolon Beqiri, Violeta Beqiri: Përdorimi i teknologjisë dhe inovacioni dixhital si nxitës i zhvillimit të ndërmarrësisë në sport	49
Emruš Azizović, Anela Džogović, Ermila Džogović, Melisa Azizović: Savremeni informacioni sistemi za bankarsko poslovanje.....	67
Ermila Džogović, Muzafer Saračević: Savremeni kriptografski protokoli.....	77
Husnija Bibuljica: Upravljanje promjenama u izgradnji održive konkurentske sposobnosti preduzeća.....	87
Irfan Džogović, Melisa Avdić: Crisis management in business cycles - Case study: Kosovo	98
Napolon Beqiri: Direct marketing as a communication tool with the consumer - Marketingu i drejtpërdrejtë si mjet komunikimi me konsumatorin	111
Reshat Nurboja: SHBA DHE ZHBËRJA E JUGOSLLAVISË 1989-1995.....	129
Shefqet Dervishaj: Menaxhimi aktual i kohës së menaxherëve në organizatat publike dhe kompanitë private në Kosovë.....	144
Teuta Kryeziu, Besjana Kryeziu, Egzon Kryeziu: Ndikimi i etikes në menaxhimin e NVM-ve në Kosovë	162
Valon Berisha; Vlora Berisha; Vjosa Hajdari; Alma Shehu: Menaxhimi i marrëdhënieve me konsumatorin- Rast studimi- Oracle	185
Violeta Beqiri: The effect of online marketing on tourism development in western Kosovo - Efekti i marketingut online në zhvillimin e turizmit në Kosovën perëndimore	193

SAVREMENI INFORMACIONI SISTEMI ZA BANKARSKO POSLOVANJE -MODERN INFORMATION SYSTEMS FOR BANKING OPERATIONS-

Emruš Azizović

Univerzitet "Haxhi Zeka", Fakultet Biznisa – Peć
Emrus.azizovic@unhz.eu

Anela Džogović

Univerzitet "Haxhi Zeka", Fakultet Biznisa – Peć
anela.dzogovic@unhz.eu

Ermila Džogović

Univerzitet "Ukshin Hoti", Fakultet kompjuterskih nauka – Prizren
ermila.dzogovic@gmail.com

Melisa Azizović

Univerzitet "Haxhi Zeka", Fakultet Biznisa – Peć
melisa.azizvic@gmail.com

Abstract

Information systems play a very important role in banks. In today's conditions, the application of information systems used in banks is increasing. They deal with the collection and processing of all data that is included in their system. Banks can not be successful if they do not apply modern information systems, electronic communications. Modern information systems represent an unavoidable factor in modern banking management and a key resource for making strategic business decisions in banks. They should satisfy the needs and requirements of all users.

Bank transactions are performed automatically and without paper documents. Standards used in information technology and information systems are a prerequisite for faster development of banking systems. All information is recorded and processed in place and at the time of creation, on-line.

Business systems use information systems to increase revenue and reduce costs. Banking operations have changed drastically with the use of plastic cards, ATMs and electronic money transfers from the point of sale. Internet banking and Internet billing is the application of new information technologies in modern business.

In order for information to be relevant for making decisions, they must be: quality, accurate, current and verified otherwise it will not be taken into consideration.

Key words: modern information systems, data, information, system, bank, information systems.

Apstrakt

Informacioni sistemi imaju veoma bitnu ulogu u bankama. U današnjim uslovima je sve veća primjena informacionih sistema koji se koriste u bankama. Oni se bave prikupljanjem i obradom svih podataka koji su uključeni u njihovom sistemu. Banke ne mogu biti uspješne ako ne primenjuju savremene informacione sisteme, elektronsku komunikaciju. Savremeni informacioni sistemi predstavljaju nezaobilazni faktor modernog bankarskog menadžmenta i ključni resurs za donošenje strateških poslovnih odluka u bankama. Oni treba da zadovolje potrebe i zahteve svih korisnika. Bankarske transakcije se obavljaju automatski i bez papirnih dokumenta. Standardi koji se koriste u informacionoj tehnologiji i informacionim sistemima preduslov su za brži razvoj bankarskih sistema. Sve informacije se evidentiraju i obrađuju na mjestu i u trenutku nastanka, on-line.

Poslovni sistemi koriste informacione sisteme da bi povećali prihode i smanjili rashode. Poslovanje banaka drastično je promijenjeno s primjenom plastičnih kartica, bankomata i elektronskog transfera novca sa mjesta prodaje. Internet bankarstvo i plaćanje računa putem Interneta predstavlja primjenu novih informacionih tehnologija u savremenom poslovanju.

Da bi informacije bile relevantne za donošenje odluka one moraju biti: kvalitetne, tačne, aktuelne i proverene u suprotnom neće se uzeti na razmatranje.

Ključne riječi: savremeni informacioni sistemi, podatak, informacija, sistem, banka, informacioni sistemi.

UVOD

Sistem je funkcionalni skup objekata i njihovih veza. Svaki od objekata u sistemu posjeduje niz svojstava (atributa). Takođe i veze između pojedinih objekata, elemenata sistema se mogu opisati nizom atributa. 21.vijek će dovesti do radikalnih promjena koje utiču na naš životni rad.

Danas zahvaljujući razvoju tehnologije sve ide mnogo brže. Uticaj okoline na sistem naziva se ulazom dok se uticaj sistema na okolinu naziva izlazom. Takođe, sistem može da se integriše sa drugim sistemima. Veze sistema sa okolinom se mogu ostvariti razmjenom materije, energije i informacija.

Način na koji su elementi sistema povezani određuje strukturu

sistema. Struktura sistema direktno određuje funkcionisanje sistema.

Uloga i značaj informacionog sistema u upravljanju banke ne svodi se samo na obradu podataka, već svoj cilj ispunjava ako se stavi u funkciju menadžmenta. Pored svega ovoga veoma je bitno da napomenemo da uz pomoć Interneta mnogo je brži, lakši i efikasniji način rada.

Zbog toga su nastali tzv. upravljački informacioni sistemi.

OSNOVNE KONCEPCIJE RAZVOJA INFORMATIKE U BANKAMA

Banke danas raspolažu moćnim informacionim sistemima koji u realnom vremenu treba da funkcionišu na takav način da u potpunosti omoguće što brži pristup svim podacima, njihovom unošenju, održavanje ili pretraživanju. Savremeno bankarstvo se ne može zamisliti bez dobro organizovanih informacionih sistema.

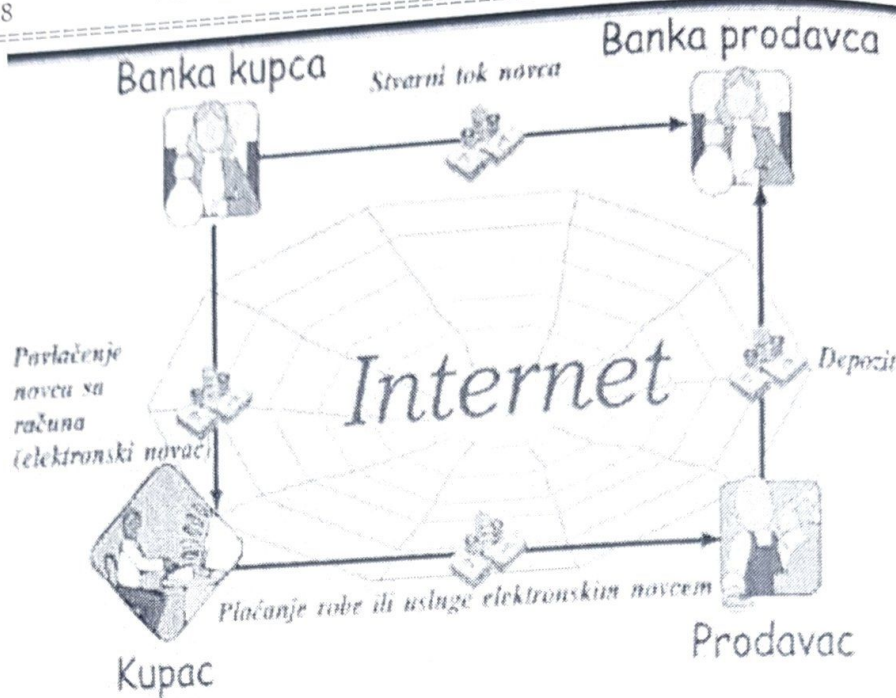
Velika količina dokumenata je u papirnom obliku, koja je i danas neophodna u svakodnevnom radu bankarskih službenika pa tako stavlja banke i njihove informacione sisteme pred dodatne izazove zato što oni moraju imati podatke o svim korisnicima i u takvom obliku, a danas sve to ide lakše jer se njihovi podaci unose u računarima.

Složeni tržišni uslovi privređivanja, povećavaju neizvesnost i rizik, uz mnogobrojne finansijske transakcije, koji se ne mogu rešavati bez odgovarajućih informacionih sistema u bankama.

U osnovne koncepcije spadaju sljedeći elementi¹²:

- Intenzivno obezbjeđivanje jedinstvene metodologije i tehnologije u poslovnom bankarstvu,
- Programiranje osnovnih grupa bankarskih poslova na odgovarajući režim automatske obrade podataka
- Razvoj informacione tehnologije na glavnim bankarskim punktovima,
- Razvoj poslovne mreže banke van sedišta banke i njeno savremeno informaciono opremanje
- Poseban razvoj obrade podataka (plate, kadrovi, investicije uz tzv. on line) i drugo.

¹² Monetarna ekonomija i bankarstvo; Aleksandar Živković, Borko Krstić, Petar Bojović; deseto izdanje, 2008. godina.



Slika 1. Osnovne koncepcije razvoja informatike u bankama

INFORMACIONI SISTEMI U BANKAMA

Informacioni sistem je skup ljudi koji obuhvataju tehnička sredstva, metode, procedure i tehnike rada koji obavljaju prikupljanje, prenos, obradu, čuvanje, ponovnu upotrebu i prikaz podataka i informacija radi ostvarivanja ciljeva organizacije u kojoj se upotrebljavaju.

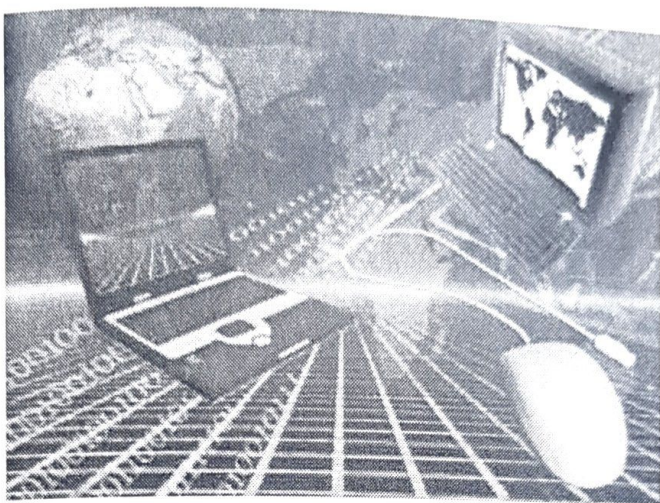
U svojstvu osnovnog tehničkog sredstva informacionog sistema koristi se računar. U velikim organizacijama pored računara u sastav tehničke baze informacionog sistema ulazi server - računar koji podržava funkcionisanje računarske mreže.

Informacioni sistem banke je strukturni deo poslovnog sistema banke i neophodan servis strategijskog upravljanja razvojem banke. Informaciona tehnologija je doprinela da se znatno unapredi efikasnost u komuniciranju banaka kako sa udaljenim filijalama, agencijama, tako i sa drugim subjektima sa kojima banka ima poslovne kontakte.

Funkcija informisanja - Informacioni sistem svojim informisanjem osigurava relevantne informacije za operativno i razvojno upravljanje organizacijom. To podrazumijeva da se ova funkcija ostvaruje u svrhu

upravljanja organizacijom, dok sama funkcija upravljanja kao hijerarhijski najviša funkcija organizacije, po svojoj suštini. Iz tog razloga funkcija informisanja je od fundamentalnog značaja za ocjenu kvaliteta informacionog sistema.

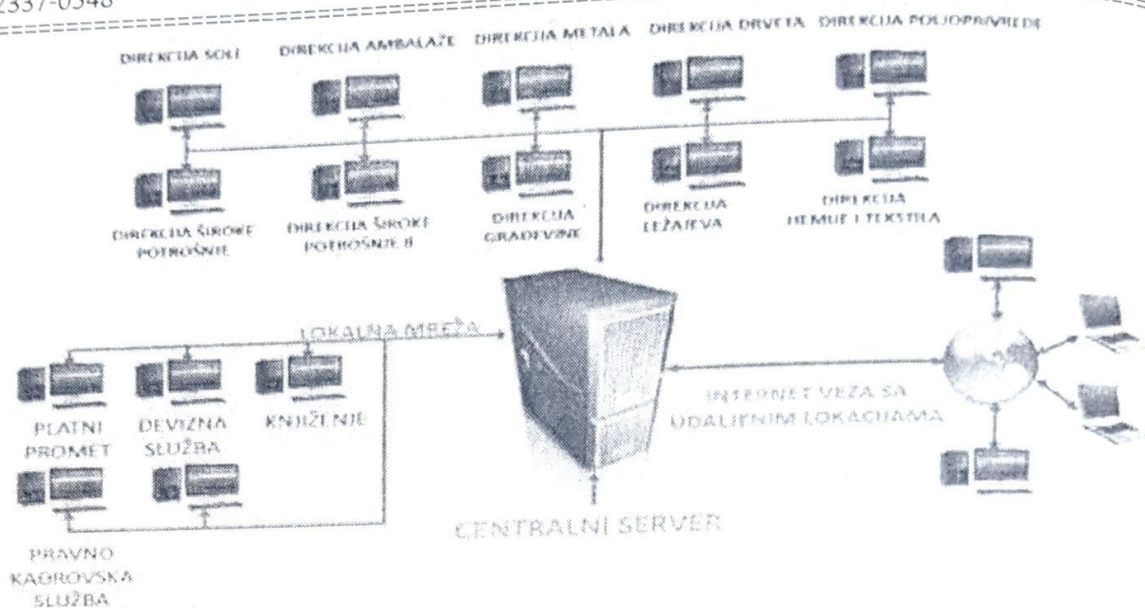
Funkcija dokumentovanja – Kod ove funkcije sve aktivnosti koje organizacije pružaju neophodno je da obezbijede dokumentacionu podlogu putem informacionog sistema. Informacioni sistemi nemaju zadatak samo da pomažu menadžmentu kod donošenja upravljačkih odluka već on treba da zadovolji potrebe za informacijama ne samo upravljačkog tima već i potrebe svakog čovjeka i svakog zaposlenog na svom radnom mjestu.



Slika 2. Informacioni sistemi u bankama

Uticaj informacionih sistema ogleda se u [2]:

- prenosu informacija preko jeftinih svetskih mreža (najznačajniji informacioni fenomen tzv. mreža, svih mreža – INTERNET)
- mogućnosti dostupnosti super kompjutera
- promjeni konceptualnog informacionog odnosa
- poboljšanju životnog standarda i
- drugim uticajima informacionih sistema i informacione tehnologije u savremenom poslovanju.



Slika 3. Uticaj informacionih sistema i njihova veza

Bezgotovinsko i elektronsko plaćanje

Kada je reč o bankarstvu i promenama koje se neprestano dešavaju oni postavljaju zahteve koje treba da dobiju svoja tehnološka rešenja, kao što su problem integralne obrade informacija i sve bržeg obavljanja finansijskih transakcija.

Najznačajniji elektronski uređaji samouslužnog tipa koji se koriste u savremenom bankarstvu su¹³:

- uređaji za izradu identifikacionih kartica,
- čitač identifikacionih kartica,
- automatska kasa-trezor,
- trezor za strane valute,
- samouslužni štampač izvoda računa,
- samouslužni terminal za klijente i
- automati za izdavanje novca.

Pod pojmom elektronsko bankarstvo (e-banking) podrazumevamo da je to vid bankarskog poslovanja koji pružanjem bankarskih usluga fizičkim i pravnim licima, koje se nude i izvršavaju uz korišćenje računarskih mreža i telekomunikacionih medija (elektronske podrške).

¹³ <https://www.raf.edu.rs>

Ovaj vid bankarstva je brz, efikasan i pouzdan sistem koji omogućava da se putem Interneta pristupi banci nezavisno od vremena rada banke 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji. Zadnjih godina raste učešće bezgotovinskog plaćanja između učesnika u platnom prometu. Posebno mjesto ima razvoj bankarskih novčanih kartica. Pomoću njih moguće je plaćanje robe i usluga u unutrašnjem platnom prometu i u platnom prometu sa inostranstvom.

Njihovo široko prihvatanje u svetskim razmerama omogućilo je smanjenje gotovog novca u opticaju. Pored svega ovoga važno je da napomenemo i pojavu rizika koji treba biti prihvatljiv i treba se identifikovati u što kraćem roku kako bi se otklonio na vreme da kasnije ne bi došlo do pojave nekih negativnih posledica.

KREDITNE KARTICE

Kao što je poznato da najrašireniji vid plaćanja preko Interneta su kreditne kartice. Kupci na Internetu su u stalnoj potrazi za prodajnim web sajtovima i proizvodima ili uslugama koje se nude, oni su u prilici da od ponuđenih proizvoda odaberu ono što njima najviše odgovara i da pomoću svog naloga kupac se preusmerava preko Online Transaction Severa koji osigurava sigurnost i možete izvršiti uplatu.

Svaki zaposleni u bilo kojoj instituciji potrebno je da ima otvoren račun u banci kako bi primio platu za dati period. Prilikom otvaranja računa potrebno je dati svoje lične podatke, broj lične karte, broj mobilnog telefona i druge podatke nakon toga mora proteći određeni period gde nakon toga dobijate vašu karticu sa ličnim brojem s kojeg možete videti da li ste na računu primili uplatu novca za neki period. Bankarskim informacionim sistemom sve informacije se evidentiraju i obrađuju na mestu i u trenutku nastanka, on-line.



Kreditne kartice pored plaćanje robe i usluga služe i za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu. Novac je dostupan 24 sata, 7 dana u nedelji, bez čekanja u redu na blagajni, izdavanje kartice u roku od 15 minuta.



Western union je još jedan e-komerc servis koji omogućava platne usluge i transfer.



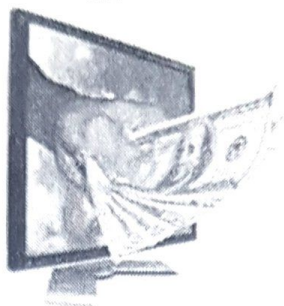
- PayPal je kompanija koja omogućava putem interneta da se uplati novac ili da se novčani prenosi obavljaju u potpunosti preko Interneta. Od 2002. godine PayPal je u vlasništvu eBay započeo je kao alternativa tradicionalnim „papirnim“ metodama kao što su čekovi i novčani ugovori.

PayPal predstavlja vrstu međuklijentske usluge koja pruža mogućnost da ako klijenti imaju email adrese mogu preneti određenu svotu novca i poslati je drugom klijentu. PayPal takođe omogućava i plaćanja između dobavljača, aukcijskih stranica i ostalih komercijalnih korisnika, za šta naplaćuje određeni iznos.



Kreditna kartica je platna kartica koja se izdaje korisnicima. Ova kartica

omogućava vlasniku da putem nje može da vrši plaćanje robe i usluga, kao i to da možete da podižete novac 24h.



Elektronski čekovi se koriste još od 1995. godine. Sama reč digitalno to znači da se obavlja uz pomoć posebnog aparata na kom ostavljamo svojeručni potpis i samim tim to se prenosi na računaru na kom se očitava naš potpis, i tim dokumentom se nalaže banci da korisnik može da izvrši određenu isplatu u određenom vremenskom roku. Vaš digitalni potpis obavlja funkciju vašeg ručnog potpisa kojim se korisniku izdaju određeni brojevi elektronskih čekova, a on navodi pri plaćanju podatke koji obezbeđuju sigurnost ove tehnike plaćanja on ih ispisuje na računaru pomoću specijalnog softvera i upućuje korisniku plaćanja.¹⁴

ZAKLJUČAK

Na osnovu svega dosad što smo naveli i obrazložili u našem radu možemo doći do sljedećeg zaključka. Kada govorimo o informacionim sistemima u bankama moramo prvo da se upoznamo s tim šta podrazumevamo pod tim fenomenom i koja je njihova najznačajnija uloga. Informacioni sistem je integrisani skup komponenti za sakupljanje, snimanje, čuvanje, obradu i prenošenje informacija.

Uvideli smo veliku značajnost informacionih sistema u bankama i da bez njih banke ne bi mogle funkcionisati. U bilo kojoj banci čiji ste korisnik morate imati otvoren račun da biste mogli podići novac, bilo da se radi o poslu, ili nekoj transakciji iz inostranstva. Svaka banka čuva vaše podatke i da dodje do bilo kakvih problema oni moraju to rešiti.

Ovi sistemi ubrzali su obavljanje svakodnevnih aktivnosti, uticali na strukturu organizacija, izmjenili načine ponude i potražnje proizvoda na

¹⁴ <https://www.vps.ns.ac.rs/Materijal/mat21179.pdf>

tržištu, kao i načine i shvatanje rada. Tako da je neophodno stalno da pratimo inovacije koje imaju veliki značaj za razvoj informacionog sistema, jer se na taj način umanjuje rizik u poslovanju između banaka i korisnika.

LITERATURA

- 1. Monetarna ekonomija i bankarstvo; Aleksandar Živković, Borko Krstić, Petar Bojović; deseto izdanje, 2008. godina,
- 2. Prof.dr. Milenko Dželetović: „Bankarski menadžment“, Beograd 2008.god

INTERNET IZVORI:

- <http://www.scribd.com/doc/119611817/Informacioni-Sistemi-u-Bankama#scribd>
- <https://www.vps.ns.ac.rs/Materijal/mat21179.pdf>
- <http://www.vps.ns.ac.rs/Materijal/mat16929.pdf>
- <https://etsracunari.files.wordpress.com/2015/03/informacioni-sistemi-za-web.pdf>
- <https://www.raf.edu.rs>



Center for Science, Academic Research and Arts – CSARA

Izdavac:



AVLIJA

Crna Gora - Montenegro

ISSUE: 100 COPIES

COPYRIGHT©2016

ISSN 2337-0548 (Print)

ISSN 2337-0564 (Online)

CIP NATIONAL LIBRARY OF MONTENEGRO;

COBISS. CG-ID

CIP - Каталогизација у публикацији
Национална библиотека Црне Горе,
Цетиње
ISSN 2337-0548 = PENTZA
Izdavac: AVLIJA Crna Gora
COBISS.CG-ID

ISSN 2337-0548



9 772337 054001

ISSN 2337-0548